RATIO QUOTIDIANO
Il commento e la critica delle più importanti notizie del momento

CONSULENZA AZIENDALE, COMMERCIALE E MARKETING

di ANTONIO DI GIURA

Due piloti con la lista della spesa

Anche i piloti più esperti usano sempre le check-list per assicurarsi che tutto sia fatto nel modo giusto e nella sequenza corretta. Sanno che saltare un passaggio potrebbe avere conseguenze devastanti. Seguire l'esempio ci porterebbe solo dei benefici.

Le statistiche ci dicono che nel 2025, su 38,7 milioni di voli commerciali effettuati nel mondo, si sono verificati, fortunatamente, soltanto 8 incidenti mortali. Se consideriamo che la media del quinquennio 2021-2025 è di circa un incidente mortale ogni 5,6 milioni di voli, possiamo concordare sul fatto che l'aereo di linea rappresenti il mezzo di trasporto più sicuro per percorrere lunghe distanze.
A pensarci bene, mi sono chiesto molte volte come sia possibile che un *"edificio con le ali",* capace di volare a 900 km/h a oltre 10.000 metri di quota, possa essere statisticamente molto più sicuro di un'automobile che percorre un'autostrada a 130 km/h. Non possiedo le competenze ingegneristiche necessarie per fornire una risposta, ma ci sono alcuni aspetti che mi rassicurano ogni volta che salgo a bordo di un aereo: la rigidità dei controlli periodici, l'efficienza dell'organizzazione e, soprattutto, il fatto che in cabina di pilotaggio siedano 2 piloti e non un commercialista, un consulente del lavoro o un avvocato. Per nostra fortuna, ai comandi ci sono professionisti addestrati a gestire ogni possibile situazione. I piloti si controllano reciprocamente, seguono procedure standardizzate, si addestrano periodicamente nei simulatori di volo e affrontano regolarmente scenari complessi come avarie, incendi e condizioni meteorologiche estreme.
Ma c'è un aspetto ancora più rassicurante. Nonostante l'esperienza accumulata, le migliaia di ore di volo e la competenza tecnica raggiunta, questi professionisti conservano **l'umiltà** necessaria per svolgere un'attività tanto semplice quanto fondamentale per la sicurezza di tutti. Di cosa si tratta? Delle **liste di controllo.** Proprio così. Quelle **check-list** che molti professionisti dell'area economico-giuridica, e non solo, continuano a considerare inutili, burocratiche e persino offensive nei confronti della propria esperienza. Eppure, mentre i piloti affidano la sicurezza di centinaia di persone a procedure rigorose, nei nostri studi professionali spesso accade l'opposto. Le procedure standardizzate vengono percepite come una perdita di tempo perché, nel gestire il nostro lavoro, non ci comportiamo come piloti ma come normali automobilisti: prendiamo decisioni autonome, improvvisiamo, ci affidiamo all'abitudine e confidiamo eccessivamente nelle nostre capacità. Incuranti delle conseguenze, ci mettiamo metaforicamente al volante anche quando siamo stanchi, distratti o emotivamente affaticati. Ad esempio, se rispondiamo al telefono mentre guidiamo, ci giustifichiamo dicendo che sappiamo fare più cose contemporaneamente e, se abbiamo bevuto una birretta, non è un problema: sappiamo tollerare l'alcool meglio di chiunque!

Il vero problema è che tendiamo a **sopravvalutare le nostre capacità cognitive,** dimenticando 2 verità tanto semplici quanto decisive: **non siamo onniscienti e non siamo onnipotenti.** La realtà è che le nostre risorse fisiche e mentali sono limitate e che una parte significativa di ciò che accade resterà sempre al di fuori della nostra capacità di controllo.
E' innegabile che i percorsi formativi siano oggi più lunghi e impegnativi che in passato. Molte professioni richiedono tirocinio ed esame di abilitazione, oltre a tanti anni di studio e pratica per acquisire solide competenze. Anche l'obbligo della formazione continua rappresenta un valido antidoto alla negligenza professionale, ma non è sufficiente perché il rischio di sbagliare può diventare così vasto e complesso da risultare difficile da governare integralmente. Così gli insuccessi e, talvolta, gli errori più banali continuano a verificarsi con frequenza sorprendente.

Dobbiamo prendere atto che il volume delle informazioni, la complessità degli adempimenti e la velocità con cui cambiano le regole superano spesso la nostra capacità di fornire risposte sempre adeguate, affidabili e sicure. Per questo motivo, quando desideriamo che un'attività importante venga svolta correttamente, la **soluzione più intelligente non è fidarci della memoria, bensì adottare una check-list.** In fondo, fermati un momento a riflettere. Quando tua moglie o tuo marito ti manda a fare la spesa, ti affida il compito confidando nelle tue straordinarie capacità mnemoniche? Naturalmente no. Ti consegna una lista e sai perché? Semplicemente perché ti conosce. Probabilmente meglio di quanto tu conosca te stesso/a.

Riproduzione vietata - sabato 31 ottobre 2026